Oser bâtir une communauté de bénévole accompagnant heureux

Caroline Thibault, FMAQ
Andrée Sévigny, Chercheure

Mouvement Albatros du Québec

La bienveillance au cœur de l'action

1

1

Déclaration des conflits d'intérêt réels ou potentiels

Nom des conférencières :

- ❑ **Caroline Thibault**
- ❑ **Andrée Sévigny**

Nous n'avons aucun conflit d'intérêt réel ou potentiel en lien avec le contenu de cette présentation

2

2

Plan de la présentation

1. Mot de bienvenue
2. Plan de la présentation
3. Méthodologie en bref
4. Fait saillants et les actions possibles selon 5 grands thèmes et par milieu de vie
5. Conclusion :
   - Sur la planche de travail du Mouvement Albatros
   - Remerciements

3

3

Méthodologie

- En août 2019 : Formation d'un groupe de réflexion sur le bénévolat en soins palliatifs au sein du Mouvement Albatros
- En mars-avril 2020 : Un sondage de 50 questions est diffusé sur la plateforme Survey Monkey auprès des 610 bénévoles accompagnants provenant des 14 organismes Albatros
- 312 bénévoles accompagnants ont répondu au sondage *(taux de réponse de 51%)*
- Juillet 2020 à mai 2021 : Compilation et analyse des résultats pour l'ensemble des répondants et par milieu d'accompagnement
- Les résultats seront transmis sous diverses formes entre mai et décembre 2021

4

4

Principaux résultats

Selon 5 grands thèmes

1. Le profil des participants à l'étude
2. Les rôles et les tâches des bénévoles accompagnants
3. La formation et l'information
4. Le soutien apporté aux bénévoles accompagnants
5. Les interactions des bénévoles accompagnants avec d'autres acteurs

5

5

1. LE PROFIL DES PARTICIPANTS

FAITS SAILLANTS

- ✓ 312 bénévoles accompagnants des 14 organismes de la FMAQ provenant de plusieurs milieux d'accompagnement (Domicile 29%, CH USP 24%, CH autres unités 7%, MSP 21%, CHSLD 15%, RPA 4%)
- ✓ 66 % milieu urbain / 34 % milieu rural
- ✓ 79 % de femmes / 21 % d'hommes
- ✓ 58 % âgés de 65 ans et plus
- ✓ 75% retraités
- ✓ 53% milieux de la santé / 31 % enseignement, droit, services sociaux / 22% communautaire, gouvernemental
- ✓ 29 % accompagnent depuis plus de 7 ans / 36 % de 1 à 3 ans (% le plus élevé)
- ✓ 50 % accompagnent à une fréquence de 3 - 4 heures/semaine

6

6

1. LE PROFIL DES PARTICIPANTS

SPÉCIFICITÉS PAR MILIEU

% le plus élevé (64%) de bénévoles de 65 ans et +
- 4% des bénévoles sont âgés de 85 ans et +

Ils s'engagent à long terme et y passent beaucoup de temps/semaine :
- 64% actifs depuis 4 ans et +
- 60 % y passent de 3 à 4 h/sem.

Parmi les participants : 25% des bénévoles sont en USP et 7% des bénévoles sont dans d'autres unités

% le plus élevé (46%) de bénévoles de 45 à 64 ans

Ils s'engagent à long terme et y passent beaucoup de temps/semaine :
- 56% actifs depuis 4 ans et +
- 43% y passent de 3 à 4 h/sem.

% le plus élevé (48%) de bénévoles âgés de 65 à 74 ans

Plus de la moitié s'engagent à long terme mais y passent peu de temps/semaine
- 57% sont actifs depuis 4 ans et +
- 27% seulement y passent plus de 3 à 4 h/sem.

Même % de bénévoles âgés de 45 à 64 ans (39%) que ceux âgés de 65 à 74 ans (39%)

% un peu moins élevé qu'en CH qui s'engagent à long terme mais % plus élevé qu'en CH qui y passent beaucoup de temps/semaine
- 44% sont actifs depuis 4 ans et +
- 58% des bénévoles y passe plus de 3 à 4 h/sem.

Le seul milieu où il y a 7% de bénévoles âgés de 18 à 25 ans

Ils sont engagés depuis moins longtemps mais la fréquence des accompagnements est la plus forte
- 31% de bénévoles y sont actifs depuis 4 ans et + (-)
- 73% y passent de 3 à 4 h/sem.

7

7

1. LE PROFIL DES PARTICIPANTS

PISTES D'ACTION

POUR TOUS LES MILIEUX
- Élaboration d'un processus intégré d'accueil de nouveaux bénévoles (voir dans son ensemble : recrutement – formation - soutien - suivi – fidélisation – reconnaissance)
- Recrutement plus diversifié avec la stratégie adéquate : + d'hommes, + de jeunes, etc.

- Ajuster la gestion à la réalité intergénérationnelle (horaires, moyens de reconnaissance, modes de recrutement, etc.)
- Mieux comprendre le secret de leur engagement à long terme

Mieux comprendre le secret de leur engagement à long terme

- Favoriser une fréquence plus élevée des accompagnements
- Sensibiliser les travailleurs en CHSLD sur le fait que l'accompagnant bénévole est compétent et qu'il peut contribuer

- Ajuster la gestion à la réalité intergénérationnelle (horaires, moyens de reconnaissance, modes de recrutement, etc.)
- Sensibiliser les travailleurs et propriétaires de RPA sur le fait que le bénévole accompagnant est compétent et qu'il peut contribuer

8

8

2. LES RÔLES ET TÂCHES DES BÉNÉVOLES

FAITS SAILLANTS

Quand accompagner ?

- ✓ 58 % Veulent accompagner régulièrement
- ✓ 44% Souhaitent accompagner dès le diagnostique (singularité des situations)

Rôles et tâches accomplis

- ✓ 100% Privilégient l'écoute et la présence / 98% apprécient assurer une présence paisible et bienveillante
- ✓ 75% Apprécient accompagner par des gestes de la vie quotidienne (GVQ) (humidifier la bouche, aider à boire/manger, peigner les cheveux, …)
- ✓ 96% Estiment que le soutien au deuil est important

Nouvelles avenues d'accompagnement

- ✓ Auprès de personnes atteintes d'une maladie pulmonaire obstructive chronique (MPOC) qui sont de plus en plus courantes
- ✓ Auprès de personnes qui vivent dans d'autres milieux que ceux qui sont actuellement desservis par Albatros (Ex : milieu carcéral, personnes sans domicile fixe, ressources intermédiaires, ressources familiales, etc.)

9

9

2. LES RÔLES ET TÂCHES DES BÉNÉVOLES

SPÉCIFICITÉS PAR MILIEU

DOMICILE	HÔPITAL	CHSLD	Maison de soins palliatifs	Résidence privée pour aînés
50% L'accompagnement devrait débuter dès le diagnostique Importance de l'aide aux GVQ • Pour 90% le soutien pratique est important alors qu'ils sont seuls à domicile GVQ, les bénévoles aident : • 63% aux déplacements • 44% pour aller à la toilette • 41% pour l'hydratation • 38% pour l'alimentation • 37% pour la prise de médicaments • 16% pour le changement de la culotte d'incontinence.	36% L'accompagnement devrait débuter dès le diagnostique Importance de l'aide aux GVQ • Pour 93% le soutien pratique (GVQ) est important Cette réalité existe en CH - USP qui tend vers la même façon de faire qu'en maisons de soins palliatifs	46% L'accompagnement devrait débuter dès le diagnostique Importance de l'aide aux GVQ • Pour 88% le soutien pratique (GVQ) est important	45% l'accompagnement devrait débuter dès le diagnostique Importance de l'aide aux GVQ • Pour 98% le soutien pratique (GVQ) est important • En MSP, GVQ, va de pair avec leur participation aux soins	64% l'accompagnement devrait débuter dès le diagnostique Importance de l'aide aux GVQ • Pour 83% le soutien pratique (GVQ) est important

10

2. LES RÔLES ET TÂCHES DES BÉNÉVOLES

PISTES D'ACTION

POUR TOUS LES MILIEUX

- Revoir la description des rôles et des tâches des bénévoles accompagnants selon les milieux (les GVQ, les compétences requises, la complémentarité, …)
- Revoir la place de l'accompagnement au deuil (selon les autres ressources en place / le soutien au deuil des proches et des bénévoles)

DOMICILE	HÔPITAL	CHSLD	Maison de soins palliatifs	Résidence privée pour aînés
• Clarifier les rôles et tâches en fonction du répit aux aidants • Uniformiser le message sur la place des GVQ à domicile	Préparer des outils pour présenter Albatros et le rôle des bénévoles (au personnel, aux bénéficiaires et aux proches)	• Sensibiliser le personnel à l'importance de l'intervention des bénévoles • Préparer des outils pour présenter Albatros et le rôle des bénévoles (au personnel, aux bénéficiaires et aux proches)	Analyser la place que les bénévoles accompagnants occupent en complémentarité du personnel salarié	• Mieux comprendre les rôles et les tâches des bénévoles (notamment concernant les tâches pratiques) • Sensibiliser le personnel à l'importance de l'intervention des bénévoles

11

11

3.1 LA FORMATION

FAITS SAILLANTS

La Formation

Besoin de formation

- ✓ 90% besoin de formation, connaissances, compétences pour faire un bon accompagnement selon le milieu
- ✓ 98% formation très importante dans la compréhension et le développement du rôle d'accompagnant

Formation de 36 heures

- ✓ 99% le contenu de la formation Albatros de 36 heures aborde tous les thèmes importants
- ✓ 98% le nombre d'heures (36) est suffisant

Formation continue

- ✓ 97% la formation continue est importante
- ✓ 26% ne participent pas du tout ou seulement un peu aux activités de formation continue

Évolution du rôle d'accompagnant

- ✓ 93% le rôle d'accompagnant évolue au fil de son expérience
- ✓ 75% le rôle de bénévole évolue au fil des échanges avec d'autres accompagnants

12

12

3.1 LA FORMATION

SPÉCIFICITÉS PAR MILIEU

26% ne se sentent pas ou peu à l'aise d'effectuer les GVQ • hydratation • alimentation • prise de médicaments • aller à la toilette/ changement de la culotte d'incontinence 39% affirment ne pas ou peu avoir les connaissances et informations nécessaires pour poser les GVQ			Importance de la formation continue car 84% estiment que le rôle de bénévoles est évolutif (% le plus élevé des 5 milieux)	Faible participation aux formations continues : • 44% ne participent pas ou très peu aux activités de formation continue

13

13

3.2 L'INFORMATION

FAITS SAILLANTS

L'information

Besoin d'être informé

- ✓ 96% il est important d'avoir des informations pertinentes sur l'état physique de la personne malade
- ✓ 98% il est important d'avoir des informations pertinentes sur son état psychologique
- ✓ 55% ont besoin d'avoir l'information des accompagnements faits par les autres bénévoles (même personne malade)
- ✓ 17% estiment que d'avoir de l'information laissée par les autres bénévoles n'est pas ou peu important

Obtenir les informations

- ✓ 19% estiment manquer d'informations pour accompagner les proches

Consigner les informations

- ✓ 66% disent que tous leurs accompagnements sont consignés (laisse une trace)
- ✓ 19% mentionnent ne laisser aucune trace de leurs accompagnements

Des obstacles à l'échange d'information

- ✓ Confidentialité - Trop de monde auprès d'une même personne - Les bénévoles ne se croisent pas

14

14

3.2 L'INFORMATION

SPÉCIFICITÉS PAR MILIEU

DOMICILE	HÔPITAL	CHSLD	Maison de soins palliatifs	Résidence privée pour aînés
20 % ne laisse aucune trace Moyens utilisés : • 33 % utilisent le carnet de bord • 71% communiquent avec la responsable des bénévoles Albatros (appel / courriel)	16% ne laissent aucune trace Moyens utilisés : • 52% utilisent le carnet de bord • 35% font rapport à l'équipe de soins ou de bénévoles • 39% communiquent avec la responsable des bénévoles Albatros (appel / courriel)	18 % ne laissent aucune trace Moyens utilisés : • 40% utilisent le carnet de bord • 53% communiquent avec la responsable des bénévoles Albatros (appel / courriel)	16% ne laissent aucune trace Moyens utilisés : • 31% utilisent le carnet de bord • 62% font un rapport à l'équipe de soins ou de bénévoles (+)	30% ne laissent aucune trace (+) Moyens utilisés : • 57% utilisent le carnet de bord (+) • 86% qui communiquent avec la responsable des bénévoles Albatros (appel / courriel) (+)

15

15

3. LA FORMATION ET L'INFORMATION

PISTES D'ACTION

POUR TOUS LES MILIEUX

- Actualiser les formations en lien avec la transformation des tâches selon les milieux
- Augmenter la participation des bénévoles à la formation continue
- Identifier et transférer les infos pertinentes avec les bons outils et selon les milieux

DOMICILE	HÔPITAL	CHSLD	Maison de soins palliatifs	Résidence privée pour aînés
• Ajuster la formation à l'évolution des rôles et tâches (en fonction des GVQ, PDSB, etc.) • Mieux cerner les conditions qui favoriseraient une plus grande participation des bénévoles à la formation continue			Ajuster les formations en tenant compte de la réflexion sur la place des bénévoles accompagnants dans la participation aux soins	

16

16

4. LE SOUTIEN APPORTÉ AUX BÉNÉVOLES

FAITS SAILLANTS

Les responsables des bénévoles

- ✓ En général : les responsables des bénévoles sont considérés positivement
- ✓ C'est majoritairement sur les épaules des responsables des organismes Albatros que reposent le suivi et le soutien aux bénévoles (77% des horaires et coordination, 68%, suivi des accompagnements, 75%, activités de formation continue 79% ou activités sociales 74%)
- ✓ 16% déclare que leur responsable de bénévoles n'est (pas du tout, un peu ou modérément) régulièrement en lien avec les équipes de soignants
- ✓ 10% affirme que leur responsable des bénévoles ne connaît pas du tout, un peu ou modérément les besoins spécifiques des bénévoles

Le jumelage et le mentorat

- ✓ 63% ont déjà été jumelé avec un autre bénévole accompagnant.
- ✓ 98% ont apprécié cette expérience de jumelage (Parmi les 145 qui ont déjà été jumelés) :
- ✓ 30% n'en ressentaient pas le besoin
- ✓ 11% ont été jumelés en tant que mentor
- ✓ 67% souhaiteraient être mentor (Parmi les 142 qui ont répondu avoir déjà été jumelés ou avoir déjà été mentor)

17

17

4. LE SOUTIEN APPORTÉ AUX BÉNÉVOLES

FAITS SAILLANTS

Les espaces d'échanges

- ✓ 97% ces rencontres sont importantes
- ✓ 91% ces rencontres permettent d'évoluer en tant que bénévole accompagnant
- ✓ 96% les sujets discutés sont pertinents
- ✓ 90% permettent de partager leurs bons moments d'accompagnement
- ✓ 18% les rencontres ne leur permettent pas ou peu de partager leurs difficultés
- ✓ 18% les rencontres ne leur permettent pas ou peu d'échanger sur des sujets qui leur semblent pertinents

La reconnaissance

- ✓ 29% ont besoin d'avoir une reconnaissance de leur engagement en tant que bénévole accompagnant
- ✓ 98% la reconnaissance qu'ils reçoivent de leur organisme Albatros est appropriée
- ✓ 83% la reconnaissance se réalise actuellement par une soirée / repas pour les bénévoles
- ✓ Des commentaires montrent d'autres formes de reconnaissances importantes pour les accompagnants :
  - sentiment de faire partie de l'équipe multidisciplinaire
  - sourires des personnes qu'elles accompagnent
  - prise en compte de leur expérience et de leurs compétences
  - sentiment d'avoir un impact positif sur les personnes accompagnées et leurs proches

18

18

4. LE SOUTIEN APPORTÉ AUX BÉNÉVOLES

SPÉCIFICITÉS PAR MILIEU

Les responsables des bénévoles
- 91% connaît les besoins spécifiques des bénévoles (+)
- 68% sont en lien avec les équipe soignantes

Personne n'est responsable
- 11 % des horaires (+)

19% seulement ont été jumelés
(difficile d'entrer à deux bénévoles au domicile)

Les responsables des bénévoles
- 91% connaît les besoins spécifiques des bénévoles (+)
- 85% sont en lien avec les équipe soignantes

Personne n'est responsable
- 17% des rencontres échanges (+)

78% les rencontres échange permettent de partager les difficultés
(le plus bas % des 5 milieux)

Les responsables des bénévoles
- 87% connaît les besoins spécifiques des bénévoles (+)
- 65% sont en lien avec les équipe soignantes

Personne n'est responsable
- 33% du soutien (+)
- 17% des rencontres échanges (+)

31% seulement ont été jumelés
(% le plus bas si on exclut le domicile)

Les responsables des bénévoles
- 84% connaît les besoins spécifiques des bénévoles
- 81% sont en lien avec les équipe soignantes

Personne n'est responsable
- 67% du suivi des accompagnements (+)

82% les rencontres échange permettent de partager les difficultés
(le 2e plus bas % des 5 milieux)

Les responsables des bénévoles
- 66% connaît les besoins spécifiques des bénévoles (-)
- 55% sont en lien avec les équipe soignantes (-)

Personne n'est responsable
- 33 % du soutien (+)
- 33% des rencontres échanges (+)

19

19

4. LE SOUTIEN APPORTÉ AUX BÉNÉVOLES

PISTES D'ACTION

POUR TOUS LES MILIEUX
- Mieux outiller les responsables des bénévoles (prévenir la surcharge)
- Définir le jumelage et le mentorat / adapter aux divers milieux
- Repenser les objectifs et le contenu des rencontres d'échanges / adapter aux milieux

Revoir les possibilités d'offrir un jumelage tout en respectant les particularités du domicile

Revoir les rencontres d'échange (partage des difficultés)

Clarifier les rôles des responsables Albatros vs des responsables des bénévoles CHSLD

- Clarifier les rôles du responsables des bénévoles de l'organisme Albatros vs de la maison
- Optimiser le rôle de mentor (75%) souhaitent être mentor)
- Revoir les rencontres d'échange (partage les difficultés)

Clarifier le rôles des responsables des bénévoles pour les RPA

20

20

5. LES INTERACTIONS DES BÉNÉVOLES

FAITS SAILLANTS

Intégration au milieu d'accompagnement

- ✓ 90% ont besoin d'être bien accueilli dans le milieu d'accompagnement (se sentir bienvenu)
- ✓ 63% se sentent bienvenus dans le milieu de l'accompagnement

Pour les bénévoles en établissement:

- ✓ 20% sont liés au service global de bénévolat de leur établissement qui regroupe tous les bénévoles
- ✓ 29% sont liés au service spécifique de bénévolat en soins palliatifs de leur établissement
- ✓ 24% ne sont pas liés aux autres bénévoles de l'établissement où ils interviennent

Intégration à l'équipe multidisciplinaire

- ✓ 67% ont besoin d'être reconnu comme faisant partie de l'équipe multidisciplinaire en soins palliatifs
- ✓ 41% considèrent faire partie intégrante de l'équipe multidisciplinaire

21

21

5. LES INTERACTIONS DES BÉNÉVOLES

SPÉCIFICITÉS PAR MILIEU

DOMICILE	HÔPITAL	CHSLD	Maison de soins palliatifs	Résidence privée pour aînés
Intégration au milieu d'accueil • 89 % ont besoin d'être bien accueillis • 53% sont les bienvenus (E=36%) Intégration à l'équipe multi • 51% ont besoin de faire partie de l'équipe multi • 22% considèrent faire partie intégrante de l'équipe multi	Intégration au milieu d'accueil • 92% ont besoin d'être bien accueillis • 70% sont les bienvenus (20%) Intégration à l'équipe multi • 80% ont besoin de faire partie de l'équipe multi • 56% considèrent faire partie intégrante de l'équipe multi	Intégration au milieu d'accueil • 81% ont besoin d'être bien accueillis • 54% sont les bienvenus (E=27%) Intégration à l'équipe multi • 60% ont besoin de faire partie de l'équipe multi • 37% considèrent faire partie intégrante de l'équipe multi	Intégration au milieu d'accueil • 96% ont besoin d'être bien accueillis • 69% sont les bienvenus (E=33%) Intégration à l'équipe multi • 78% ont besoin de faire partie de l'équipe multi • 60% considèrent faire partie intégrante de l'équipe multi	Intégration au milieu d'accueil • 72% ont besoin d'être bien accueillis 38% sont les bienvenus (E=34%) Intégration à l'équipe multi • 30% ont besoin de faire partie de l'équipe multi • 13% considèrent faire partie intégrante de l'équipe multi

22

22

5. LES INTERACTIONS DES BÉNÉVOLES

PISTES D'ACTION

POUR TOUS LES MILIEUX

- Améliorer l'accueil des bénévoles dans les milieux d'accompagnement
- Améliorer l'intégration des bénévoles aux équipes multidisciplinaire

DOMICILE	HÔPITAL	CHSLD	Maison de soins palliatifs	Résidence privée pour aînés
Mettre en évidence des pratiques gagnantes de l'implication des bénévoles dans les équipes de soutien à domicile des CLSC	• Mieux comprendre pourquoi ces bénévoles estiment à 39% (le % le plus élevé) que leur impact est positif dans l'équipe • Mieux comprendre comment l'équipe multi offre de l'encadrement et du soutien pour 52% (le % le plus élevé) des participants	Mieux comprendre pourquoi c'est en CHSLD que le besoin d'appartenance à Albatros est le + élevé		Mieux comprendre la réalité au regard de l'accueil des bénévoles et de leur intégration à l'équipe multi

23

7 clés du bonheur des bénévoles accompagnants

1. Offrir une présence
2. Aider les autres
3. Donner des soins
4. Créer des liens
5. Évoluer – s'accomplir
6. Donner – Esprit du don
7. Faire une différence

Indice du bonheur des bénévoles Albatros :

8,83

24

Ce qui rendrait les bénévoles encore plus heureux

1. Améliorer l'atmosphère dans lequel se réalise l'accompagnement
2. Améliorer des conditions d'intervention (gestes concrets à poser)
3. Reconnaître et valoriser les bénévoles et l'impact de leurs actions

25

25

Sur la table de travail du Mouvement Albatros du Québec…

- Présentation des résultats détaillés aux 14 organismes Albatros
- Clarifier les notions de participation aux soins et de participation aux gestes de la vie quotidienne (GVQ)
- Définir clairement et de façon consensuelle les rôles et les responsabilités des bénévoles en soins palliatifs pour chaque milieu d'accompagnement
- Identifier les meilleures pratiques quant au partage d'information en fonction des différents milieux (infos pratiques et contextuelles vs infos administratives)
- Produire un guide sur le mentorat et jumelage en collaboration avec les responsables des bénévoles
- Développer des contenus de formation continue en fonction des besoins réels et prioritaires des bénévoles selon les milieux
- Élaborer un guide de références du bénévole accompagnant en soins palliatifs selon les milieux
- Élaborer un guide des bonnes pratiques pour les responsables des bénévoles accompagnants en soins palliatifs dans les différents milieux

26

26

MERCI DE VOTRE ATTENTION

Bonne fin de journée